" الاحتراق النفسي و علاقته بأساليب مواجهة الضغوط و طبيعة الممارسات المهنية كما يدركها الأفراد العاملين "

أ / مــــدوري يمينــــة
أستاذة مساعدة في قسم علم النفس
بجامعة سكيكدة الجزائر

• **مستخلص الدراسة** :
هدفت الدراسة الحالية الى تقصي وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي بأبعاده و أساليب مواجهة الضغوط ، و دراسة الفروق في درجة و مستوى الاحتراق النفسي تبعا لطبيعة الممارسة المهنية لدى الأفراد العاملين .تكونت عينة الدراسة من ٣٢٠ عامل موزعين على ٥ قطاعات مهنية : التعليم ، الصحة ، المحروقات ، البريد و المواصلات ، الادارة .اعتمدت الدراسة على ثلاثة أدوات لجمع البيانات : الأولى استمارة طبيعة الممارسات المهنية ، الثانية مقياس الاحتراق النفسي المطور لكل المهن من اعداد الباحثة ، و الثالثة مقياس أساليب مواجهة الضغوط اعداد نبيلة أبو حبيب. و أشارت النتائج الى علاقة ارتباطية سلبية بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط ، كما برزت علاقة ارتباطية ايجابية بين الاحتراق النفسي و كل من أسلوبي المواجهة السلبية و أساليب التماس العون .كما ظهرت علاقة ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة حيث نجد علاقة سلبية بين أساليب المواجهة و كل من بعدي الاجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالانجاز ، و علاقة ايجابية بين أساليب المواجهة و بعد تبلد المشاعر لدى الأفراد. كما سجلت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي و أبعاد أساليب المواجهة ، باستثناء غياب العلاقة بين نقص الشعور بالانجاز و الأساليب السلبية للمواجهة . كما خلصت الدراسة الى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي تعزى الى صنف المهنة أو طبيعة الجهد المبذول ، أو تعدد المهام المهنية أو التطور المهني ، في حين برزت فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي تعزى الى طبيعة العلاقات المهنية ،أو الانسجام المهني ، أو الحاجة للتوظيف العاطفي و الانفعالي في المهنة .

Burnout and its relationship to the methods of the face of pressures and the nature of professional practice as perceived by personnel

ABSTRACT :
The present study aimed to investigate the existence of correlation between burnout dimensions and methods face of pressure, and the study of differences in the degree and level of burnout depending on the nature of professional practice in personnel. Study sample consisted of 320 workers spread over 5 sectors professional: education, health, fuel, mail and transportation, administration. study relied on three tools for data collection: the first form the nature of professional practices, the second measure burnout developer each occupations prepared by the researcher, and the third scale methods face of pressure to prepare a Nabila Abu Habib. And results indicated correlation negative between burnout and methods the face of pressure, also emerged correlation positive between burnout and all of my style confrontation negative and methods to seek help. Also appeared statistically significant relationship between the overall degree to methods of

confrontation and dimensions burnout three where we find a negative relationship between the methods of confrontation and all after me emotional stress and lack of a sense of accomplishment, and a positive relationship between the methods of confrontation and after sag feelings with individuals. The study also recorded the presence of correlation between the dimensions of burnout and dimensions methods of confrontation, with the exception of the absence of the relationship between the lack of a sense of accomplishment and a negative methods for confrontation. The study also concluded that there was no differences in burnout due to class profession or nature of the effort, or multitasking professional or professional development, while emerged statistically significant differences in burnout due to the nature of professional relationships, or harmony professional, or the need to employ emotional and emotional in the profession.

- **المقدمة** :

يزداد الاهتمام حاليا بتنمية الموارد البشرية في مختلف المجالات المهنية باعتبارهم الثروة الحقيقية و الدافع الأساسي لأي تنمية اجتماعية ، هذا ما جعل الباحثين في مجال السلوك التنظيمي و الصحة النفسية يهتمون بتمكين الفرد من الاستفادة من طاقاته الكامنة في إحداث التغير و الوصول إلى تحقيق أهدافه الشخصية و المهنية .

و يرجع السبب في الاهتمام المتزايد بهذا المجال إلى أهمية و حيوية دور العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمات المهنية على اختلاف أنواعها. من جهة أخرى تنفرد الحياة المعاصرة بكثرة الأوضاع و الأحداث المثيرة ، حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى تغيرات و تطورات اجتماعية و اقتصادية ، جعلت العالم يعج بالأحداث المثيرة و التي تهدد الأمن النفسي و الجسمي و المادي و الاجتماعي للفرد ، حيث يصبح تعرضه للضغوط أمرا لا مفر منه .

فالضغوط النفسية كما يرى بعض الباحثين بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة ، ففي بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية و ذلك لتحفيز الفرد و دفعه إلى الانجاز و تحقيق النجاح . غير أن زيادتها قد تفضي إلى مشاكل يصعب حلها لما لها من أثار سلبية. (Caplan, 1981 : 414)

و ترتكز أهمية تناول العلاقة بين الضغوط و العمل إلى حيوية و أهمية العمل في حياة الفرد ، فهو يقضي ما يعادل الثلث من حياته و هو يزاول العمل كوسيلة لإشباع حاجاته الأساسية من مأكل و مشرب و ملجأ ، و حاجاته النفسية من تقدير و نمو ذاتي ، بل يمكن القول بأن العمل يساهم في تحقيق السعادة للإنسان كما أشار لذلك ماسلو Maslow في قوله "اعتقد بأنني أكثر سعادة و اكثر إشباعا و أتصرف على سجيتي ، و أكون كما أنا عندما اعمل "
(Warr , 1975)

و بالمقابل فان هذه السعادة تبقى رهينة لقدرة الفرد العامل على تجاوز مصادر الضغوط في مجالات العمل المختلفة. بل إن الفرد الذي يعجز عن تسير مصادر ضغطه و تجاوزها لا يحرم فقط من السعادة التي يحققها العمل له ، بل قد

تسبب له الضغوط في تفاقم الوضع و ظهور مشكلات أخرى مصاحبة. ليصبح العمل إذن مصدرا للسعادة و في الوقت نفسه مصدرا للتعاسة و للتوتر و لليأس

و يعتبر الاحتراق النفسي Burn Out مشكلة و ظاهرة مصاحبة للضغوط و محصلة نهائية لها (البتال ، ٢٠٠٠). فالاحتراق النفسي استجابة سالبة للضغوط التي يمر بها الفرد في عمله ، و ينتج عنها آثار عديدة منها تدني الإحساس بالمسؤولية ، و استنفاذ الطاقة النفسية ، و التخلي عن المثالياتو زيادة السلبية و لوم الآخرين في حالة الفشل ، و قلة الدافعية ، و نقص فعالية الأداء و كثرة التغيب ، و عدم الاستقرار الوظيفي .(محمد جواد الخطيب ،٢٠٠٧ :١٠) لهذا يعتبر الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية مهنية خطيرة يحتل الحديث عنها مساحة كبيرة في الأوساط البحثية لما لها من آثار على الصحة النفسية و الجسدية للأفراد (حرب ، ١٩٩٨).

و ما يجب الإشارة إليه أن الاحتراق النفسي قد يعاني منه بعض الأفراد – المهنيين – بينما لا يعاني منه البعض الآخر، ليس لانتهاء المشكلات و العقبات و الضغوط التي يمر بها لأنها لا تنتهي ، و لكن لما يمكن أن يستخدمه من أساليب ايجابية كفيلة يجعله يتجاوز هذه الضغوط أو يسايرها و يتعايش معها .

فأساليب التعامل مع المشكلات و الضغوط تساعد الأفراد كثيرا على خفض القلق و خاصة عندما يواجهون الكثير من المشاكل و العقبات. و قديما قال (أبيكتموس،١٣٥ ق.م) :"لا يفزع الناس من الأشياء ذاتها ، و لكن من الأفكار التي ينسجونها حولها " فاختلاف الأشخاص ينتج عنه اختلاف في رد الفعل الناتج عن الضغوط التي حدثت ، و ذلك يقود الى أسلوب للتعامل مع هذه الضغوط و نوعيتها و الطريقة التي يواجه بها كل فرد و بأسلوبه الخاص تلك الضغوط لحلها .

و هذه المعالجة و الحلول ما هي إلا مواجهة تتطلب اللجوء الى أسلوب مناسب أو طريقة مناسبة للتخفيف من هذه المشاكل ، لذا فأساليب مواجهة المشكلات Coping هي محاولات يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي و التكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية و المستقبلية (العزيز،أبو أسعد ، ٢٠٠٩: ١٩٠) .

و يمكن القول إن لظاهرة الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط تأثيراتها المتعددة ، على الأفراد و مؤسساتهم المهنية ، غير أن أغلبية الدراسات تخص بالتحديد انتشار و تفاقم ظاهرة الاحتراق النفسي في مجالات المهن الإنسانية و الاجتماعية (Schanfeli,Greengliss2000،Farber1991) و دعمت هذه الوجهة بالعديد من الدراسات التي خصت العاملين في مجالات المهن الإنسانية و الاجتماعية (الخدمات) كدراسة الاحتراق النفسي في أوساط المعلمين أو في أوساط المربين في مجالات الإعاقة ، أو دراسات الاحتراق النفسي لدى الأطباء و الممرضين. (Pierre Canoui,MaurangesAline,2001 : 9) . كما ورد هذا الارتباط بين الاحتراق النفسي و المهن الإنسانية في العديد من التعريفات حيث عرف:

- حرتاوي ١٩٩١ الاحتراق النفسي بأنه"حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية و إنسانية لأناس كثيرين ،و ذلك نتيجة لضغوط العمل و الأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد "

- و ورد في تعريف عبد الرحمان ١٩٩٢ :"الاحتراق النفسي هو حالات نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين ، و هؤلاء العاملون عادة يعملون أكثر مما يأخذون".

كما لم تخلو العديد من التعريفات من تعميم ظاهرة الاحتراق النفسي على كل الأفراد المهنيين (في مهن مختلفة) باختلاف مهنهم نتيجة لتعرضهم لضغوط مهنية ، و ضعف استراتيجياتهم المتخذة لتجاوز هذه الضغوط ، حيث عرف ماسلك و ليتر (Maslach,Leiter 1997) أن الاحتراق النفسي قد يعزى الى العمل الزائد و المكثف و الذي يتطلب وقتا أكثر يفوق طاقة من يقوم به ، و يتسم بالتعقيد ، و يضعف السيطرة عليه و قد تغيب في العمل العلاقات العاطفية أو اللمسات الإنسانية" .و بالتالي قد لا تخلو مهن أخرى كالمهن التقنية مثلا من تهديد بروز ظاهرة الاحتراق النفسي في أوساط عمالها.

و انطلاقا مما سبق التطرق إليه أعلاه فان البحث الحالي يندرج في سياق تقصي العلاقة بين كل من الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط و طبيعة المهن . حيث أننا نبحث في مدى وجود علاقة دالة بين مستوى الاحتراق النفسي بكل أبعاده ، و أساليب المواجهة ، مع تحديد طبيعة هذه العلاقة إن وجدت .و كذا تقصي وجود علاقة بين طبيعة الممارسات المهنية كما يدركها الأفراد العاملين ، و مستوى الاحتراق النفسي لديهم.

و في هذا الإطار وردت العديد من الدراسات التي تشير الى وجود علاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط ، حيث أجرت كل من نجاة زكي،و مديحة عثمان عبد الفضيل (١٩٩٨) دراسة بعنوان "أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية ، و الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بالمنيا" هدفتا من خلالها الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة المشكلات ، تعرف مدى امكانية التنبؤ بالضغوط النفسية و الاحتراق النفسي للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات. تكونت عينة الدراسة من (١٣٨) معلم من المدارس الثانوية بمدينة المنيا(٦١معلما، ٧٧ معلمة).و فد توصلت الى وجود ارتباط دال موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة (القلق ، خفض التوتر ، تجاهل المشكلة ، تأنيب النفس) و بين الاحتراق النفسي.و وجود ارتباط دال سالب بين أساليب المواجهة الفعالة (التركيز على حل المشكلة ، و العمل بجد و الانجاز ، و اللجوء الى الأصدقاء و البحث عن الدعم الروحي ، و التركيز على الايجابيات) و بين الاحتراق النفسي. كما أمكن التنبؤ بالضغوط النفسية للمعلمين من خلال أساليب (القلق ، تأنيب النفس ، و العمل بجد و الانجاز) و التبؤ بالاحتراق النفسي من خلال أسلوبي القلق ، و العمل بجد و الانجاز .

و في نتيجة مشابهة لهذه النتائج جاءت دراسة أنجل و آخرون Angel et al (٢٠٠٣) التي هدفت الى توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الاحتراق النفسي و استراتيجيات المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية ، كما هدفت الى اختبار الفرض الذي ينص على انه إذا ظهر كل من مشاعر الإنهاك و الانجاز الشخصي لدى الفرد المحترق نفسيا ، فيمكنه التغلب على مشاعر الإنهاك من

خلال رفع مستوى إحساسه بالانجاز الشخصي. تكونت عينة الدراسة من (١٢٧) معلما ،(٨٦) إناث و (٤١) ذكور ، و أشارت النتائج الى أن هناك استراتيجيات مواجهة أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط عن غيرها ، حيث كانت استراتيجيات التحكم و الدعم الاجتماعي أكثر قدرة على التحكم في الضغوطبينما كانت استراتيجيات دعم المشاعر و الإحجام أقل قدرة على التحكم في الضغوط(سواء كانت هذه الضغوط ناتجة عن البيئة أو عن مشاعر الفرد). كما ارتبطت استراتيجيات المواجهة بعلاقة دالة إحصائيا بأبعاد الاحتراق النفسي حيث ارتبطت مشاعر الإنهاك سلبيا باستراتيجيات المواجهة بالتحكم و الدعم الاجتماعي و الإحجام ، بينما ارتبطت ايجابيا بعلاقة دالة بإستراتيجية دعم المشاعر.و ارتبط الانجاز الشخصي ايجابيا بعلاقة دالة باستراتيجيات التحكم ، و الدعم الاجتماعي و الإحجام . وعدم وجود علاقة دالة بين استراتيجيات المواجهة و بعد تبلد المشاعر .

كما جمعت دراسات عديدة بين الاحتراق و النفسي و أساليب مواجهة المشكلات اضافة الى متغير ثالث و المتمثل في خصائص الشخصية أو سماتها أو أنماطها ، و في هدا المجال نذكر دراسة بربرا (Barbara , R(1998 التي سعت الى اختبار العلاقة بين أساليب المواجهة و الاحتراق النفسي و نمط الشخصية.حيث حاولت الدراسة اختبار الفرض القائل بأن : المواجهة تتوسط العلاقة بين نمط الشخصية و الاحتراق النفسي .

تكونت عينة الدراسة من (١٨٩) معلمة بالمرحلة الابتدائية ، و أظهرت الدراسة أن ذوي الشخصية المنبسطة أقل عرضة للاحتراق النفسي إذا ما استخدم الشخص أساليب مواجهة مناسبة و فعالة في مواجهة المشكلات.كما برز وجود علاقة ايجابية دالة بين الانجاز الشخصي و الشخصية الإدراكية ، و أكدت أن أساليب المواجهة الفعالة تقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي. و توصلت الدراسة الى أن شخصية المعلم تحدد مدى الإصابة بالاحتراق النفسي أو امكانية تفاديه ، و ذلك في ضوء استخدام أساليب مواجهة معينة فعالة أو غير فعالة.

و في السياق نفسه نجد كذلك دراسة ديان Diann (٢٠٠٢) التي تحققت من الفروق الفردية في الخصائص الشخصية لدى المتفائلين و الانبساطيين ، و التي تؤدي الى الإحساس المنخفض بالضغوط و بالتالي انخفاض مستوى الاحتراق النفسي ، و كذلك تعرف استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها كل من المتشائمين و المتفائلين لمواجهة الضغوط.

تكونت عينة الدراسة من (١٠٨) معلم بإحدى مدارس كاليفورنيا ، و خلصت الدراسة الى وجود فروق دالة في التأثر بالضغوط و الاحتراق النفسي يمكن إرجاعها الى التفاؤل و التشاؤم لصالح المتفائلين ، بمعنى أن الشخص المتفائل أقل تأثرا بالضغوط عن المتشائم بفرق دال ، كما كان المتشائمون أكثر استخداما لاستراتيجيات المواجهة غير الفعالة ، بينما كان المعلمون المنبسطون أكثر ميلا لاستخدام استراتيجيات الدعم الاجتماعي ، و هم أقل عرضة للاحتراق النفسي عن الانطوائيين .

و في الجانب الموازي وردت دراسة نشوى كرم دردير(٢٠٠٧) هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير نمط الشخصية (أ، ب) و أساليب المواجهة و بعض المتغيرات الديموغرافية على مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين. تكونت عينة الدراسة من (٢٤٠) معلما بالمرحلة الابتدائية ، و الإعدادية ، و الثانوية ، من بعض مدارس محافظة الفيوم. و قد أشارت النتائج الى وجود فروق دالة بين ذوي النمط (أ) و ذوي النمط (ب) في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي في اتجاه ذوي النمط (أ) كما توجد فروق دالة في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (أ) بين المعلمين الذين يستخدمون أساليب التماس العون ، و بين المعلمين الذين يستخدمون الأساليب السلبية في اتجاه مستخدمي أساليب التماس العون. كما برز وجود فروق دالة في بعد عدم الرضا الوظيفي لدى ذوي النمط (أ) بين من يستخدمون أساليب المواجهة و من يستخدمون أساليب سلبية في اتجاه من يستخدمون أساليب المواجهة. و عدم وجود فروق في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي (ب) ترجع لأساليب مواجهة المشكلات. و وجود فروق دالة في بعد الاتجاه السلبي لدى ذوي النمط (ب) بين من يستخدمون أساليب التماس العون و من يستخدمون أساليب المواجهة في اتجاه من يستخدمون أساليب التماس العون.

كما أجرى أبو بكر(٢٠٠٧) أيضا دراسةً لتعرف علاقة الاحتراق النفسي بنمط الشخصيةِ وأساليب مواجهة المشكلات لدى المعّلمين ، حيث طبقت الدراسة على ٢٤٠ معّلما ٍفي المراحل التعليمية الثلاثة في محافظة الفيوم ، وأشارت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالةٍ إحصائيةٍ في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعّلمين الذين يستخدمون أساليب العون بحسب المرحلة التعليمية والجنس ، بينما لم تكن الفروق في مستوى الاحتراق ذات دلالةٍ بحسب الجنس والمرحلة التعليمية لدى أولئك الذين يستخدمون أساليب سلبية في مواجهة المشكلات.

و ما يلفت انتباه في كل الدراسات السابقة الواردة في هذه الدراسة هي تناولها لمجال مهني واحد (المعلمين باختلاف الأطوار التعليمية) ، و هذا لم يقتصر على هذه الدراسات فقط بل ان أغلبية الدراسات التي أقيمت في مجال الاحتراق النفسي خصت عينات من نفس المجال المهني نذكر على سبيل المثال لا الحصر دراسة جولد (١٩٨٥) حول العلاقة بين مفهوم الذات الأكاديمي والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين المبدئين في المدارس الابتدائية ، دراسة الرحتاوي(١٩٩١) التي هدفت الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في الأردن، دراسة كاثرين نابيروغي(١٩٩٤) حول الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في ولاية إلينوي الأمريكيةدراسة الوابلي(١٩٩٥ م) تخص تحديد مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام ، دراسة زيدان السرطاوي (١٩٩٧)التي تسعى للكشف عن مستويات ومصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ، لدى عينة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية.

كذلك دراسة مريم مرغني الحسن المبشر(١٩٩٩)و التي هدفت الى البحث في المتغيرات النفسية و الضغط المهني ولاحتراق المهني لدى خريجات التمريض

العالي بالخرطوم ، دراسة طلال حيدر البدوي (٢٠٠٠ م) من خلال استقصاء درجة لاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة .

و على ضوء الدراسات السابقة و النتائج المتوصل اليها قامت الباحثة بإجراء الدراسة الحالية و قد استفادت و استثمرت الخلاصات السابقة في بناء فكرة هذا البحث ، و صياغة أدواته المختلفة ، و هي الدراسة الاولى من نوعها في مجال المقارنة بين مستوى الاحتراق النفسي في مهن مختلفة ، هذا على حسب علم الباحثة و اطلاعها .

- **مشكلة الدراسة و أسئلتها** :

تأكد العديد من الدراسات على الأثر الواضح للضغوط على الصحة النفسية و الجسمية للفرد ، إلا أن الملاحظات تشير الى أن كثيرا من الأفراد يتعرضون لضغوط مرتفعة و لا يمرون بأزمات نفسية أو جسمية و لا يتعرضون لحالات احتراق نفسي ، و من هنا عمدت الدراسات الى تشخيص مصادر المقاومة التي يستطيع الفرد عن طريقها الخروج منها سليما رغم كل الظروف الضاغطة ، و قد حدد الباحثون عدة متغيرات تخفف أثار الضغوط لدى الأفراد وهي كالآتي: خصائص الشخصية ، و المساندة الاجتماعية ، وأساليب المواجهة. (Herber ,Ranyon,1984 :155)

و فيما يخص أساليب مواجهة الضغوط فأن الأفراد يختلفون ، فمنهم من يتعرض لمواقف ضاغطة و أحداث مؤدية و يستطيع أن يواجه هذه المواقف بفاعلية دون الوقوع في المرض النفسي أو الجسمي ، و منهم من يفشل و ينهار في مواجهة هذه الضغوط فيصاب بالمرض.

و تشير دراسة Rees(١٩٧٨) أن استخدام الفرد للاستراتيجيات غير الفعالة في مواجهة الضغوط كالانسحاب ، التبرير، الإنكار ، لا تؤدي إلى حسم الموقف الضاغط بل تؤدي إلى زيادة معاناة الفرد النفسية أو الجسمية.

كما تؤكد العديد من الدراسات أن ثمة علاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة المشكلات التي يستخدمها الفرد ، فمواجهة المشكلات و المواقف الضاغطة و التغلب عليها يقي من آثار الضغوط و الاحتراق النفسي و يساعد على زيادة أداء الفرد (نجار زكي و مديحه عثمان ،١٩٩٨ ، Anget et al ٢٠٠٣)

كما أن المهن و الوظائف تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء،الجهد المبذول ، النتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد ، و هذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة على الفرد العامل.

وتسعى الباحثة من خلال الدراسة الحالية الى الاجابة على التساؤلات التالية

- التساؤل الأول : هل توجد علاقة دالة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و استراتيجيات مواجهة الضغوط بأبعادها لدى أفراد العينة ؟
- التساؤل الثاني : هل توجد فروق دالة احصائيا بين مستوى الاحتراق النفسي و بين طبيعة الممارسة المهنية كما يدركها أفراد العينة (تصنيف المهنة

طبيعة الجهد المبذول ، التوظيف العاطفي ، الانسجام ، طبيعة العلاقات المهنية ، ...) ؟

- **أهمية الدراسة** :

في العموم يمكن تحديد أهمية البحث الحالي فيما يلي :

- طبيعة المشكلة التي تتصدى لها الدراسة الحالية و هي العلاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب المواجهة و طبيعة الممارسات المهنية ، حيث يتوقع أن توفر الدراسة الحالية ، بحث ميداني يتناول ظاهرة الاحتراق النفسي و ارتباطها بمتغيرات نفسية مهمة جديرة بالدراسة .
- إن دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي أصبح ضرورة من ضرورات الاهتمام بالصحة النفسية ، لما لهذا العنصر من دور اقتصادي و اجتماعي هام و كذلك لخطورة الظاهرة و تأثيراتها السلبية على الصحة النفسية و الجسدية للأفراد ، و هذا ما يجعل ظاهرة الاحتراق النفسي تستحق الدراسة
- و تتضح أهمية هذه الدراسة كذلك في التعرف على أساليب مواجهة الضغوط الفعالة في الحد من الوصول إلى حالات الاحتراق النفسي.
- كما تتضح أهمية الدراسة من أن هناك ندرة في الدراسات لهذا الموضوع على حد علم الباحثة ، و خاصة في تناول المقارنة بين طبيعة المهن (الإنسانية – الخدماتية – التقنية) و معرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بين أصحاب المهن الإنسانية و أصحاب المهن الأخرى. لذلك يمكن لهذه الدراسة أن تلقى الضوء على تباين الممارسات المهنية و تأثيرها على الاحتراق النفسي ، كمحاولة متواضعة في هذا المجال ، لعلها تثير بعض التساؤلات و البحوث و تصورات أخرى تضيف فهما أعمق لهذا الموضوع.
- كما قد تتأتى أهمية هذه الدراسة من النتائج التي ستسفر عنها و التي قد تكون نواة لإثارة دراسات أخرى في هذا المجال.

- **حدود الدراسة** :
- **الحدود البشرية** :

حيث تكونت العينة من (٣٢٠) فرد عامل في مهن مختلفة ، تم انتقائهم من ٥ قطاعات مهنية و هي : القطاع الصحي ، قطاع التربية و التعليم ، قطاع المحروقات ، قطاع البريد و الاتصال ، و القطاع الاداري .

- **الحدود المكانية** :

وتتمثل في المستشفى الجامعي لتلمسان ، و مؤسسات تعليمية و مؤسسات البريد و الاتصال ، و بعض المصالح الادارية في كل من ولايتي تلمسان و سكيكدة ، مؤسسة سونطراك للمحروقات في كل من ولاية سكيكدة و ورقلة .

- **الحدود الزمنية** :

وقد شملت الفترة من جانفي ٢٠١٢ الى غاية شهر نوفمبر ٢٠١٢ .

- **التحديد الاصطلاحي و الإجرائي لمتغيرات الدراسة**:
- **أولا** : **الاحتراق النفسي**:

يعرف ماكبرايد (Mcbride) الاحتراق النفسي بأنه استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل ؛ بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وينتج عنه عدم التوازن

بين المتطلبات والقدرات ، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي.(آل مشرف، ٢٠٠٢)

- **أما اجرائيا** :

تبنت الباحثة نفس التعريف الذي قدمه ماسلاش و جاكسون للاحتراق النفسي بأنه "احساس الفرد بالإجهاد الانفعالي ، و تبلد المشاعر ، و انخفاض الانجاز الشخصي ".

و عليه تبرز أبعاده كالأتي :

- **الاجهاد الانفعالي** :

و يقصد به مجمل المشاعر و الانفعالات السلبية و غير السوية الناتجة عن استنفاذ طاقة الفرد خلال ممارسته لمهنة معينة ، و معايشة مشكلاتها و ضغوطها المختلفة.

- **تبلد المشاعر** :

و يقصد بها قلة او فقدان الفرد الاهتمام بالعمل ، و اللامبالاة ، و انخفاض الحماسة و المتعة المهنية ، و حجب العواطف و تبلدها.

- **نقص الشعور بالانجاز** :

و يقصد به الشعور بعدم الكفاية و ضعف الانجاز ، و عدم الرضا المهني و انخفاض الإنتاجية الفردية و فقد السيطرة على ضبط و تسيير المهام الموكلة اليه .

- **بمستوى الاحتراق النفسي** :

الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس ماسلاش المطور من طرف الباحثة في الدراسة الحالية . و قد صنف المستوى انطلاقا من عدد بنود المقياس (٤٠) ، و درجات بنوده(٠- ٣) الى :

- مستوى منخفض يشمل الدرجات بين ١ و ٤٠ .
- مستوى متوسط يشمل الدرجات بين ٤١ و ٨٠ .
- مستوى مرتفع يشمل الدرجات بين ٨١ و ١٢٠ .

- **ثانيا** : **أساليب مواجهة الضغوط** :

أشار لويس Lois (١٩٦٢) الى أساليب المواجهة على أنها "الاستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمواجهة التهديد".و يعتبرها لازاروس (١٩٦٠) أنها "المجهودات الموجهة نحو الأحداث أو نحو الانفعالات لتدبر مطالب البيئة و الصراعات بينهم من خلال التحكم أو التقليل أو التحمل أو التقليص" .

- **إجرائيا** :

تعرفها الباحثة على أنها الأساليب التي يستخدمها الفرد لتخفيف من المواقف الضاغطة ، و يصنفها البحث الحالي اعتمادا على مقياس استراتيجيات المواجهة لنبيلة أحمد أبو حبيب الى :

- أساليب المواجهة و تضم : التعامل الفعال النشط ، التركيز و الانفعال السيطرة على الأعصاب ، التخطيط.
- أساليب التماس العون أو الدعم و تشمل : التكيف الروحاني (الديني) ، الدعم الاجتماعي ، الدعم العاطفي .
- الأساليب السلبية و تضم : الإنكار ، الشرود الذهني ، الانسحاب السلوكي التقبل .

- **ثالثا** : **طبيعة الممارسات المهنية** :

يعرف هذا المتغير اجرائيا استنادا للأداة المصممة لتقييم طبيعة الممارسات المهنية ، حيث تقييم طبيعة الممارسة المهنية من خلال تحديد طبيعة الجهد المبذول في هذه المهنة ، و حجم العلاقات التي تتطلبها ، و كذلك من حيث تعدد المهام في هذه المهنة أو اختلافها أو اقتصارها على ممارسة روتينيات ثابتة و متكررة. و يمكن توضيح المحددات التي اعتمدتها الباحثة في الدراسة الحالية لتقييم طبيعة الممارسات المهنية كالأتي :

- تصنيف المهنة كما يدركها الأفراد : مهنة خدماتية –مهنة انسانية –مهنة تقنية –مهنة أخرى .
- طبيعة الجهد الذي تتطلبه المهنة كما يدركها الأفراد : جهد يغلب عليه الجانب البدني - جهد يغلب عليه الجانب الذهني – جهد بدني و ذهني معا
- الحاجة للتوظيف العاطفي و الانفعالي خلال الممارسة المهنية : نعم –لا – أحيانا .
- العلاقات السائدة في الوسط المهني كما يدركها الأفراد : علاقات رسمية – علاقات مودة و ألفة .
- انسجام الأفراد في وسطهم المهني : منسجم – غير منسجم .
- تعدد المهام المهنية : مهن تتعدد فيها المهام – مهن تقتصر على نشاط واحد و يتكرر .
- فرص التطور المهني : مهن تتوفر فيها فرص التطور - مهن لا تتوفر فيها فرص التطور.

- **الجانب التطبيقي** :

- **منهجية الدراسة** :

اتبعت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته للموضوع و أهداف الدراسة ، فهو " يتناول دراسة أحداث ، و ظواهر و ممارسات قائمة و موجودة و متاحة للدراسة،و القياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها،و يستطيع الباحث أن يتفاعل معها و يحللها "(الأغا،٢٠٠٢ : ٤٣) وفي الدراسة الحالية تم قياس مستوى الاحتراق النفسي و استخلاص أساليب المواجهة المستخدمة من طرف أفراد العينة ، و كذا تحديد طبيعة المهن حسب تقييمات افراد العينة لمهنهم ، و ايجاد العلاقة بين الاحتراق النفسي و كل من أساليب المواجهة و طبيعة المهن .

- **مجتمع الدراسة و عينتها** :

تكون مجتمع الدراسة من كل الأفراد العاملين ، و تكونت عينة الدراسة الحالية من (٣٢٠) فرد عامل ملتحق بوظائف حكومية من ٥ قطاعات مختلفة و توزعت العينة حسب القطاعات و الجنس كالأتي :

الجدول رقم ١ : توزيع عينة الدراسة حسب القطاعات المهنية و الجنس

القطاع المهني	العينة المسحوبة منه	الذكور	الاناث
القطاع الصحي	٧٠	٣٠	٤٠
قطاع التربية و التعليم	٨٣	٤٣	٤٠
قطاع المحروقات	٥٥	٣٨	١٧
قطاع البريد و الاتصال	٤٨	١٧	٣١
القطاع الاداري	٦٤	٢٩	٣٥
المجموع	٣٢٠	١٥٧	١٦٣

- **أدوات الدراسة** :

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم الاعتماد على ثلاثة أدوات هي :

- **استمارة طبيعة الممارسات المهنية** : **اعداد الباحثة** :

هي استمارة مخصصة لجمع البيانات الكيفية ، تهدف الى تصنيف بعض أشكال الممارسات المهنية لدى الأفراد ، من خلال تحديد طبيعة و شكل أدائهم المهني . و نعتمد من أجل ذلك على التقييمات الذاتية للعاملين الناتجة عن تجربتهم و خبرتهم في مجال مهنة أو وظيفة معينة.

بلغ العدد النهائي لبنود هده الاستمارة ٠٧ بنود تخص تقييم طبيعة الممارسة المهنية ، من خلال تحديد تصنيف للمهنة و لطبيعة الجهد المبذول في الأدائهم المهني ، و كذا التأكد من وجود أو غياب التوظيف العاطفي و الانفعالي في المهنة و الانسجام في الوسط المهني و شكل العلاقات السائدة ، و كذلك من حيث تعدد المهام في هذه المهنة أو اختلافها أو اقتصارها على ممارسة روتينيات ثابتة و متكررة ، مع التعرف على توفر فرص التطور المهني لدى الأفراد .

وقد حرصت الباحثة على التحقق من صلاحية فقرات استمارتها من خلال التحقق من صدق المحتوى، تم ذلك خلال عرضها على المحكمين ، و قد التزمت الباحثة بنسبة ٨٠٪ فأكثر لاختيار البنود التي تم الاتفاق عليها من قبل المحكمين لاعتماد صدق فقرات الاستمارة .

- **مقياس الاحتراق النفسي المطور اعداد الباحثة** :

لغرض تقدير الاحتراق النفسي قامت الباحثة بمراجعة النسخ المعربة لمقياس ماسلاش ، و قد وقع اختيار الباحثة على النسخة المعربة و المعدلة من قبل عبد العالي(٢٠٠٣) ، حيث قامت الباحثة بإعادة صياغة هذا المقياس و تعديله و تطويره حتى يتناسب مع موضوع الدراسة الحالية . و قد تكون المقياس في صورته الأولية من (٤٢) فقرة ، منها ٢٢ بند من المقياس الأصلي لماسلاش و المترجم من طرف عبد العالي(٢٠٠٣)، و ٢٠ بند مضافة من طرف الباحثة . و قد توزعت الفقرات ٤٢ على ثلاثة أبعاد هي : الاجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعرنقص الشعور بالانجاز . و للتحقق من صدق هده الأداة لجأت الباحثة الى الصدق الظاهري ، حيث عرضت المقياس على ٥ من المحكمين المختصين في علم النفس إذ طلب منهم بيان مدى انتماء الفقرة للبعد الذي تنتمي إليه ، ومدى وضوح الفقرات ، ومدى سلامة الصياغة اللغوية للفقرة ، ومدى مناسبة المقياس لعينة الدراسة واعتمد الباحث نسبة اتفاق (0.80)كمعيار لقبول الفقرة ، وبناءً على هذا المعيار ووفقا لآراء المحكمين تم حذف فقرتين . وقد تم إيجاد معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا ، وقد بلغ معامل الاتساق الداخلي للمقياس ككل(٠,٨٨) ، و لبعد الاجهاد الانفعالي (٠,٨٩) . و لبعد تبلد المشاعر (٠,٧٢) و لبعد نقص الشعور بالانجاز (٠,٦٨) ، و هي مؤشرات جيدة للثبات و مناسبة لصلاحية استخدام المقياس في الدراسة الحالية ، ملحق رقم (٠٢). ويتكون مقياس ماسلاش المطور من ٤٠ فقرة ، و كل الفقرات إيجابية الاتجاه لقياس الإحراق النفسي ،أما البدائل فهي كالتالي : (دائما ،غالبا ، نادرا ، لا يحدث إطلاقا)، و عليه تتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس من (٠،١،٢،٣).

و تتوزع فقرات المقياس ٤٠ على أبعاده كالأتي :

الجدول رقم ٠٢ : توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي المطور

الأبعاد	عدد البنود	البنود المندرجة
الاجهاد الانفعالي	١٢	2،1 ،3 ،8 ،9،12،13 ،18 ،24 ،26 ، 29،36
تبلد المشاعر	١٣	4،5 ،7 ،14 ،15 ،17 ،19 ، 22،21 ،23 ،27 ،28 ،39
نقص الشعور بالانجاز	١٥	6،10 ،11 ،16 ، 20،25 ،30 ،31 ،32 ، 33 ،34،35 ،38 37 ،40

- **مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية : اعداد نبيلة احمد ابو حبيب**

استخدمت الباحثة مقياس مواجهة الضغوط اعداد نبيلة أحمد أبو حبيب المأخوذ من المقياس الاصلي لمواجهة الضغوط عند كل من كارفر و سشير و وينتراوب في العام (١٩٨٩) (Scheiar&weintraub&carver) ، و الذي قام بتعريبه و تقنينه عليان ، و الكحلوت ، حيث احتوت الصيغة المعربة لمقياس اساليب مواجهة الضغوط على ٥٦ فقرة .

و قد قامت نبيلة ابو حبيب بتطوير المقياس و تعديل بعض الفقرات و اضافة فقرات اخرى موزعة جميعها على ١٤ بعدا ، و اخراجه في صورة جديدة في ضوء نفس الابعاد لمقياس اساليب مواجهة الضغوط لكارفر. يتكون المقياس المطور من طرف نبيلة ابو حبيب في صورته النهائية بعد تقنينه من (٩١ عبارة) موزعة على ١٤ بعدا من ابعاد مقياس اساليب مواجهة الضغوط لكارفر (نبيلة ابو حبيب ، ٢٠١٠ : ١٢٦) .

وقد قامت الباحثة في دراستها الحالية بالتقليص من عدد بنود مقياس أساليب مواجهة الضغوط المطور من طرف نبيلة ابو حبيب من ٩١ عبارة الى ٧٢ عبارة و ذلك باستبعاد ٣ ابعاد و هي :اعادة التقييم الايجابي (٦ عبارات) السخرية(٧ عبارات) ، اشغال الذهن بالتفكير(٦ عبارات) .

كما اعتمدت الباحثة على توزيع ابعاد المقياس الى ثلاث أنواع لأساليب مواجهة ، متبعة في ذلك نموذج كارفر و زملائه (١٩٨٩) لتصبح أبعاد هذا المقياس موزعة كالأتي :

جدول رقم ٠٣ : توزيع الأبعاد على نماذج مواجهة الضغوط حسب نموذج كارفر (١٩٨٩)

أساليب المواجهة		أساليب التماس العون		الأساليب السلبية	
البعد	عدد البنود	البعد	عدد البنود	البعد	عدد البنود
التركيز و الانفعال	٨(١-٨)	التدعيم الاجتماعي	٧(٩-١٥)	الشرود الذهني	٨(١٦-٢٣)
التعامل الفعال النشط	٦(٢٤-٢٨)	التكيف الروحاني (الديني)	٧(٢٩-٣٥)	الانكار	٦(٣٦-٤١)
السيطرة على الأعصاب	٧(٤٢-٤٨)	طلب الدعم العاطفي	٦(٤٩-٥٤)	الانسحاب السلوكي	٥(٥٥-٥٩)
التخطيط	٦(٦٠-٦٥)			التقبل	٦(٦٦-٧١)

و لأغراض الدراسة الحالية فقد تم الاكتفاء بدلالات صدق المقياس في صورته المعدلة من طرف نبيلة أبو حبيب ، أين جمع هذا المقياس مؤشرات صدق جد دالة . و للتأكد من ثبات المقياس قامت الباحثة بإعادة تقدير معاملات ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المختصر من (٩١) عبارة كما ورد عن نبيلة أبو حبيب الى (٧٢) عبارة كما عدل من طرف الباحثة

في الدراسة الحالية ، و قد اعتمدت الباحثة على طريقتين في حساب ثبات المقياس . فباعتماد طريقة اعادة التطبيق تحصل المقياس على درجة ثبات كلية تقدر بـ (٠,٧٩) ، اما مؤشرات الثبات للأبعاد فقد تراوحت ما بين (٠,٥٠ الى ٠,٨٢) و هي كلها مؤشرات جيدة للثبات . اما باعتماد معامل ألفا لكرونباخ تراوحت معاملات الثبات لأبعاد المقياس ما بين (0.42- 0.76) و جميعها دالة عند 0,01 ، و تفي بمتطلبات التطبيق ، و هذا ما يسمح لنا باستعمال المقياس في هذه الدراسة الحالية.

- **المعالجة الاحصائية للدراسة** :

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS باستخدام الحاسوب و بهدف الاجابة عن التساؤلات المطروحة في الدراسة ، و ذلك من خلال الأساليب الاحصائية التالية :

- معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرات .
- اختبار ت T-Test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينتين غير مرتبطتين .
- اختبار كاي مربع للكشف عن دلالة الفرق بين تكرارات .

و للتحقق من صدق و ثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة اعتمدت الباحثة على معامل بيرسون لتحديد الثبات من خلال طريقة اعادة التطبيق ، و معامل الفا كرونباخ لتحديد ثبات الأدوات .

- **عرض نتائج الدراسة و مناقشتها** :
- **عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى** :

تنص الفرضية على : توجد علاقة ارتباطية دالة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و استراتيجيات مواجهة الضغوط بأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة .و من أجل التحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون و اختبار دلالته عند مستوى ٠,٠١ و ٠,٠٥ ، و الجدول التالي يلخص النتائج المتوصل اليها .

جدول رقم ٠٤ : يبن العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و أساليب مواجهة الضغوط بأبعاده لدى أفراد عينة الدراسة

المواجهة / الاحتراق	الأساليب الايجابية للمواجهة	أساليب التماس العون	الأساليب السلبية للمواجهة	الدرجة الكلية لأساليب المواجهة
الاجهاد الانفعالي	٠.٥٠ -**	٠.٢٦ **	٠.٤٤ **	٠.٥٠ -**
تبلد المشاعر	٠.٣٦ -**	٠.١٦ -**	٠.٢٣ **	٠.٣٢ **
نقص الشعور بالانجاز	٠.١٦ -**	٠.١٧ -**	٠.٠٨ \\	٠.٠٩ -*
الدرجة الكلية للاحتراق	٠.٣٢ -**	٠.١٦ **	٠.٣٨ **	٠.٣٦ -**

** دالة عند ٠.٠١ * دالة عند ٠.٠٥ \\ غير دالة

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين درجات الاحتراق النفسي و ابعاده و درجات أساليب المواجهة و أبعادها ، مع عدم تحقق هذه العلاقة بين بعد نقص الشعور بالانجاز و الاساليب السلبية للمواجهة .

و يمكن التفصيل في النتائج أعلاه كالأتي :

- **علاقة الاحتراق النفسي بأساليب المواجهة و أبعادها** :

وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و الدرجة الكلية لأساليب المواجهة (r=–0 ,36 . p–value <0 ,01) ، و هذا يدل على أن المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي لدى العمال من أفراد عينة الدراسة مرتبط باستخدام منخفض لأساليب مواجهة الضغوط و العكس صحيح . كما وجدت علاقة دالة احصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و أبعاد أساليب المواجهة حيث :

- برزت علاقة عكسية دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و أساليب المواجهة الايجابية (r=– 0 ,32) ، ما يعني أن ارتفاع درجة الاحتراق النفسي مقترنة مع استخدام منخفض لأساليب المواجهة الايجابية .
- و وجود علاقة طردية دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و بين كل من أساليب التماس العون (r=0 ,16) و أساليب المواجهة السلبية (r=0 ,38) .

- **علاقة أساليب المواجهة بأبعاد الاحتراق النفسي** :

تبث وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة حيث :

- وجدت علاقة عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠١ بين أساليب المواجهة و بعد الاجهاد الانفعالي (r=–0 .50) ، ما يعني أنه كلما زاد توظيف أساليب مواجهة الضغوط أدى ذلك الى انخفاض الاحساس بالإجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة .
- كما وجدت علاقة ارتباطية طردية دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و بعد تبلد المشاعر لدى أفراد العينة (r= 0 ,32) .
- و برزت أيضا علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و بعد نقص الشعور بالانجاز لدى أفراد العينة (r=–0 ,09) ، هذا يدل على أنه كلما زادت درجات أساليب المواجهة كلما أدى ذلك الى انخفاض الشعور بنقص الانجاز .

- **علاقة أبعاد الاحتراق النفسي بأبعاد أساليب مواجهة الضغوط** :

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة و أبعاد اساليب المواجهة ، باستثناء غياب العلاقة بين بعد نقص الشعور بالانجاز و الأساليب السلبية للمواجهة ، و فيما يلي عرض دقيق للنتائج المتحصل عليها حسب كل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي حيث :

- **بعد الاجهاد الانفعالي و أبعاد أساليب المواجهة** :

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين بعد الاجهاد الانفعالي و الاساليب الايجابية لمواجهة الضغوط ، مما يدل على أن ارتفاع مستوى الاجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة مرتبط باستخدام أو توظيف منخفض للأساليب الايجابية للمواجهة (r=–0 ,50) .

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠١ بين الاجهاد الانفعالي و أساليب التماس العون (r=0,26)، هذا ما يشير الى أن أساليب التماس العون لا تحد و لا تخفف من درجة الاجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة ، بل أن ارتفاع الاجهاد الانفعالي يترافق بزيادة توظيف أساليب التماس العون .
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين الاجهاد الانفعالي و الأساليب السلبية للمواجهة (r=0,44) ، هذا ما يفسر على أن الأساليب السلبية للمواجهة غير كفيلة و غير قادرة على التخفيف من مستوى الاجهاد الانفعالي الذي يعاني منه أفراد العينة .

- **بعد تبلد المشاعر و أبعاد أساليب مواجهة الضغوط** :

- وجدت علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين بعد تبلد المشاعر و الأساليب الايجابية لمواجهة الضغوط (r=–0,36) وكذا بين تبلد المشاعر و أساليب التماس العون (r=–0,16) ، ما يعني ارتفاع درجة تبلد المشاعر لدى الأفراد مقترن بتوظيف منخفض للأساليب الايجابية للمواجهة و كذا أساليب التماس العون ، و عليه يعتبر كل من الأسلوبين السابقين من المواجهة من الأساليب الفعالة في الخفض من درجة تبلد المشاعر لدى الأفراد .
- برزت علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين بعد تبلد المشاعر و الأساليب السلبية للمواجهة (r=0 ,23) ما يعني أن ارتفاع تبلد المشاعر لدى أفراد العينة يظهر حتى في حال توظيف مرتفع لأساليب المواجهة السلبية ، و عليه يمكن اعتبار هذه الأخيرة ليست فعالة في الحد من ظهور تبلد المشاعر لدى الأفراد .

- **بعد نقص الشعور بالانجاز و أبعاد أساليب المواجهة** :

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين بعد نقص الشعور بالانجاز و الاساليب الايجابية للمواجهة (r=–0,16) و بين نقص الشعور بالانجاز و أساليب التماس العون (r=–0,17) هذا ما يفسر على أن ارتفاع درجات الشعور بنقص الانجاز مرتبط باستثمار منخفض لأساليب المواجهة الايجابية و كذا أساليب التماس العون .
- كما أظهرت الدراسة غياب وجود أي علاقة أو ارتباط بين بعد الشعور بنقص الانجاز و الأساليب السلبية للمواجهة.

و قد جاءت أغلبية النتائج المعروضة أعلاه متماشية و موافقة تماما للفرضية المطروحة على أساس وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي و أبعاده مع أساليب مواجهة الضغوط و أبعادها . اذ جاءت النتائج المحصلة عليها كما توقعت الباحثة ، و متفقة مع ما ورد في الأدبيات بدءا من الاطار النظري و الدراسات السابقة التي قدمتها الباحثة ، حيث اتفقت نتائج هذه الدراسة مع النتيجة المتوصل اليها في دراسة نجاة زكي ، و مديحة عثمان عبد الفضيل (١٩٩٨) و التي أشارت الى وجود ارتباط دال موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة و بين الاحتراق النفسي ، و وجود ارتباط سالب بين أساليب المواجهة الفعالة و بين الاحتراق النفسي ، ما يعني أن تبني الفرد لأساليب

مواجهة فعالة يقلل من تعرضه للاحتراق النفسي و على العكس فالفرد الذي يوظف أساليب مواجهة غير فعالة يكون عرضة للاحتراق النفسي . و في مطابقة لهذه النتيجة مع نتائج دراستنا يتضح جليا من خلال اتجاه الارتباط بين أساليب المواجهة و الاحتراق النفسي ، ان الاساليب الايجابية للمواجهة تندرج في ايطار الاساليب الفعالة للمواجهة في حين تنضم اساليب التماس العون و الأساليب السلبية للمواجهة في ايطار الاساليب غير الفعالة لمواجهة الضغوط

كما تندرج نتائج الدراسة الحالية في نفس السياق للنتائج المتوصل اليها في دراسة Angel et al(٢٠٠٣) ، و التي حددت وجود استراتيجيات مواجهة أكثر فعالية من غيرها في التخفيف من الضغوط و الاحتراق النفسي ، هذا مايتماشى مع ما تم رصده في الدراسة الحالية ، حيث أظهرت أساليب المواجهة الايجابية فعالية أكثر من أساليب المواجهة الأخرى (التماس العون ، الاساليب السلبية) في التخفيف من درجة الاحتراق النفسي الكلية ، و كذا درجات أبعاد الاحتراق ، و يبرز ذلك من خلال ارتباطها السلبي مع الاحتراق النفسي و أبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالانجاز) . كما تحتل أساليب التماس العون المرتبة الثانية من حيث الفعالية بعد الأساليب الايجابية للمواجهة و يبرز ذلك من خلال ارتباطها العكسي ببعدين من الاحتراق النفسي هما بعد تبلد المشاعر و بعد نقص الشعور بالانجاز ، و تأتي الأساليب السلبية للمواجهة في المرتبة الثالثة من حيث الفعالية حيث انطلاقا من النتائج المتوصل اليها يمكن تصنيفها على أنها من الأساليب غير الفعالة للمواجهة.

في حين اختلفت النتيجة المتوصل اليها في الدراسة الحالية و التي مفادها وجود علاقة بين بعد نقص الشعور بالانجاز و الأساليب السلبية مع نتيجة دراسة Angel et al(٢٠٠٣) و التي تشير الى وجود علاقة ايجابية بين نقص الانجاز و الأساليب الاحجامية للمواجهة . كما دلت نتائج دراسة بربرا Barbara (١٩٩٨) الى أن نوع أساليب المواجهة المستخدمة تحدد مدى اصابة الفرد بالاحتراق النفسي ، بمعنى أنه اذا انتقى الفرد أساليب مواجهة فعالة أو ايجابية فان هذا يخفف من اصابته بالاحتراق النفسي أو امكانية تفادي الاصابة به كلية و في السياق نفسه نجد دراسة ديان Diann (٢٠٠٢) التي تشير الى ان الاصابة بالاحتراق النفسي ترتبط بنوعية أساليب المواجهة المستخدمة من طرف الفرد فأساليب المواجهة الايجابية او الفعالة تحد من احساس الفرد بالضغوط و تحسن من قدرته على ادارتها و التعامل معها و بالتالي تقلل من احتمالات تأثره بها ، هذه النتيجة تدعمها كذلك نتائج دراسة كل من جيملش و جيتس Gmelsh & Gates (١٩٩٨) .

- **عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية** :

تنص الفرضية على : توجد فروق دالة احصائيا بين مستوى الاحتراق النفسي و بين طبيعة الممارسة المهنية كما يدركها أفراد العينة .

و حسب بدائل المتغيرات تم الاعتماد على طريقين لتحديد دلالة الفروق احصائيا و هما :كا^2 لدراسة الفروق بين التكرارات ، و ت لدراسة الفروق بين عينتين مستقلتين .

جدول رقم ٠٥ : يبن قيم كا² المحسوبة و الجدولية لدراسة دلالة الفرق لمستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب تصنيفهم لمهنهم و طبيعة الجهد المبذولو التوظيف العاطفي و الانفعالي .

	كا² المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	كا² الجدولية	الدلالة الاحصائية
صنف المهنة	١١.٣١	٠٦	٠,٠٥	١٢.٥٩	غير دالة
طبيعة الجهد	٠٨.٧١	٠٤	٠,٠٥	٠٩.٤٥	غير دالة
التوظيف العاطفي و الانفعالي	١٥.٠٣	٠٤	٠,٠١	١٣.٢٨	توجد دلالة

- **دراسة دلالة الفروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب تصنيفهم لمهنهم**:

يتضح من خلال الجدول رقم ٠٥ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠١ بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب تصنيفهم لمهنتهم (خدماتية - انسانية – تقنية - أخرى) .

و قد جاءت هذه النتيجة مخالفة لما ورد في دراسة الدسوقي و الشافعي (١٩٩٨) و التي أشارت الى وجود اختلاف قي تقديرات الضغوط و تأثيرها باختلاف المهنة أي من مهنة الى أخرى ، و قد وضحت دراسة الدسوقي أن مهنة التدريس تعتبر أعلى ضغط من مهنة مقسم الهواتف ، و أقل ضغطا من التمريض . و قد برز توافق لنتائج النسب المئوية و التي حددت أن أصحاب المهن الخدماتية هم ذوي الاحتراق النفسي المرتفع مع دراسة الزهراني (٢٠٠٨) و التي تشير الى أن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن حالة الاحتراق النفسي ترتبط بدرجة أعلى بالعاملين بمهن الخدمات الاجتماعية ، كالشرطة و المدرسين ، و الممرضين و الاطباء ، و غيرهم ممن يتعاملون مع الناس . كما اتفقت هذه النتائج مع ما وضحه لانغفورد Langford (١٩٨٧) ، الى أن أكثر مجالات العمل اثارة للضغوط هي تلك المجالات التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس ، و التي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين ، كما هو الحال في المهن الخدماتية مثلا أو المهن الانسانية .

- **دراسة دلالة الفروق مستوى الاحتراق النفسي حسب طبيعة الجهد المهني المبذول كما يدركه أفراد العينة** :

يتضح من خلال الجدول ٠٥ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب طبيعة الجهد المهني المبذول كما يدركه أفراد العينة (جهد بدني أكثر . جهد ذهني أكثر . جهد بدني و ذهني معا). و انطلاقا مما سبق يبرز جليا أن المهن التي تتطلب جهد بدني و ذهني يرتفع معها الاصابة بالاحتراق النفسي في حين أن المهن التي تعتمد على الجهد البدني فقط هي أقل عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي . ان النتيجة المتوصل اليها لا تتوافق و لا تتعارض مع أي دراسات سابقة ، و هنا تشير الباحثة أنه لا تتوافر دراسات تناولت الاحتراق النفسي بمتغير طبيعة الجهد المبذول في المهنة، و هذا على حد علم و اطلاع الباحثة .

- **دراسة دلالة الفروق مستوى الاحتراق النفسي حسب التوظيف الانفعالي و العاطفي لافراد العينة** :

يتضح من خلال الجدول رقم ٠٥ وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠١ بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب التوظيف الانفعالي و العاطفي المستخدمة في الاداء المهني للأفراد .

و قد جاءت هذه النتائج مخالفة مع ما ورد في دراسة Boyd بويد ١٩٩٨ و التي أشارت الى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين العمل العاطفي و الاحتراق النفسي ، ما يعني ارتفاع درجة الاحتراق النفسي مع انخفاض العمل العاطفي كما أظهرت نتائج دراستنا الحالية توافق مع نتائج دراسة زايف و سيفر و سكوموت Zapf, Seifer ,Schomwitte (٢٠٠١) التي بينت أن العمل العاطفي يرتبط بعدد من المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل و الارهاق و التجرد الشخصي و التي تقود كلها الى الاحتراق النفسي .

جدول رقم ٠٦ : نتائج الاختبار التائي لبعض متغيرات الممارسة المهنية على مقياس الاحتراق النفسي

المتغير	البدائل	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة عند ٠.٠٥
العلاقات	علاقات مودة	١٣٦	٧٩.٩٥	٤.٢٨٤٥	٠.٤٧٦	٣١٨	٢.٨١٧–	دالة
	علاقات رسمية	١٨٤	٨١.٧٦	٤.٥٤٦٨	٠.٤٣٩			
الانسجام	منسجم	٣٩	٧٩.٦٦	٤.٦١٨٨	٠.٧٣٩٦	١٨٢	١.٦٨١	دالة
	غير منسجم	١٤٥	٨١.٠٣	٤.٤٧٩٠	٠.٣٧٣٣			
تعدد المهام	تعدد المهام	١٦٦	٨٠.٥٦١	٤.٥٩٦	٠.٣٥٩	١٨٥	١.١٤٠	غير دالة
	نشاط واحد يتكرر	٢١	٨١.٧٦١	٤.٠٨٥	٠.٨٩١			
التطور المهني	متوفرة	١٥٦	٨٠.٧١٨١	٤.٥١٧٤	٠.٣٢٩٥	٣١٨	٠.٧٥٧–	غير دالة
	غير متوفرة	١٦٤	٨١.٠٦٥٣	٤.٥٠٢٦	٠.٣١٩٢			

- **دلالة الفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب و طبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني** :

يبرز من خلال الجدول رقم ٠٦ وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطي درجات أفراد العينة التي تسود علاقات المودة في وسطهم المهني وبين الذين تسود العلاقات الرسمية في وسطهم المهني على مقياس الاحتراق النفسي . و بالرجوع الى قيم متوسطات درجة الاحتراق النفسي لدى مجموعة العمال الذين تغلب عليهم علاقات المودة (٧٩,٩٥) و مجموعة العمال الذين تغلب عليهم العلاقات الرسمية (٨١,٧٦) ، نستخلص أن الفروق في درجة الاحتراق النفسي دالة و لصالح المجموعة التي تغلب عليهم العلاقات الرسمية ، بمعنى كلما كانت العلاقات في الوسط المهني رسمية و جافة و خالية من المودة والألفة كلما زاد هذا من احتمال تعرض الأفراد العاملين للاحتراق النفسي جاءت هذه النتيجة مؤكدة لما كان متوقعا مع ما أظهرته نتائج دراسة العقرباوي ١٩٩٤ و التي أشارت الى أن أكثر مصادر الاحتراق النفسي ادراكا وتأثيرا على الأفراد هي العلاقة مع زملاء العمل ، و العلاقة مع رؤساء العمل كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة Caroline Limbert (٢٠٠٤) التي كانت بعنوان السلامة النفسية و الرضا الوظيفي بين الموظفين العسكريين حيث خلصت هذه الدراسة الى ان الاحساس بالدعم الاجتماعي و الدفء في العلاقات داخل الوسط المهني ترتبط بكل من السلامة النفسية للأفراد العاملين و رضاهم الوظيفي .و في سياق دراسة الارتباط بين الاحتراق النفسي و العلاقات داخل الوسط المهني ، أظهرت دراسة كريمر و هايون و هاني Kremer, Hayon , Hani (٢٠٠٢) وجود ارتباط سالب بين العوامل الايجابية للعلاقات

الاجتماعية في الوسط المهني و بين الاحتراق النفسي ، ما يعني ارتفاع الاحتراق النفسي مع وجود علاقات اجتماعية سلبية بين الأفراد في العمل كذلك أكدت ذلك دراسة لوب Laub(١٩٩٨) عندما كشفت أن العزلة عن الزملاء من عوامل للارهاق العاطفي الذي يسبب الاحتراق النفسي .

- **دلالة الفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب الانسجام المهني** :

يظهر الجدول أعلاه وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطي درجات أفراد العينة المنسجمين و غير المنسجمين في وسطهم المهني على مقياس الاحتراق النفسي . و بالرجوع الى مقارنة قيم متوسطات درجة الاحتراق النفسي لدى مجموعة العمال المنسجمين (٧٩,٦٦) و مجموعة العمال غير المنسجمين (٨١,٠٣) نخلص الى أن اتجاه الفروق في درجة الاحتراق النفسي في اتجاه مجموعة العمال غير المنسجمين في وسطهم المهني ، ما يعني عدم الانسجام و عدم التوافق داخل الوسط المهني يؤدي الى ظهور حالة الاحتراق النفسي لدى الأفراد ، و العكس . و قد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة موسى ١٩٩٩ التي أشارت الى ان التأثير متبادل بين الصحة النفسية و التوافق المهني ، فكلما زاد توافق العامل في عمله و انسجامه نمت صحته النفسية ، و كلما قل انسجامه داخل العمل انخفضت و تدهورت صحته النفسية ، و ترافق ذلك بعدة مشاكل و اضطرابات . كذلك دراسة مكناسي ٢٠٠٧ أشارت الى أن مستوى ضغوط العمل تزداد و ترتفع بانخفاض درجة التوافق المهني لدى الأفراد العاملين .

- **دلالة الفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب طبيعة المهام المهنية** :

تظهر نتائج الجدول ٠٦ عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطي درجات أفراد العينة الذين تتعدد مهامهم المهنية و الذين يعتمدون على نشاط مهني واحد و يتكرر و ذلك على مقياس الاحتراق النفسي ، ما يعني ان درجة الاحتراق النفسي لا تتأثر بما تتطلبه المهنة من مهام مختلفةأو روتينات ثابتة و متكررة . و قد جاءت هذه النتيجة مخالفة لما كان متوقع و لما ورد في دراسة شيخاني ٢٠٠٣ و التي خلصت الى أن الضغط يزداد و يرتفع كلما كثرت المهام الوظيفية و كلما كانت المسؤولية المهنية أكبر ، و ان الموظف قد يعاني نفسيا و يشعر بالسأم و الملل لأن العمل روتيني و أن العمل نفسه و يتسم بالتكرار و بقلة المهام .

- **دلالة الفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب توفر فرص التطور المهني** :

تظهر نتائج الجدول عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطي درجات أفراد العينة الذين لهم فرص التطور المهني و المجموعة التي لا تتوفر لهم فرص التطور المهني على مقياس الاحتراق النفسي ، مما يدل أن درجة الاحتراق النفسي لدى الأفراد لا تتأثر بفرص التطور و التقدم التي توفرها المهنة أو الوظيفة للأفراد. هذه النتيجة لا تتفق مع ما أظهرته دراسة الحويش ٢٠٠٠ التي حددت أن التقدم و الترقية و التطور المهني من أهم مصادر الضغوط النفسية و المهنية للأفراد ، كذلك و رد في دراسة بن زروال فتيحة ٢٠٠٨ وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الاجهاد و التطور المهني .

- **المراجع** :
- **المراجع بالعربية** :

- السرطاوي ، زيدان (١٩٩٧): الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، المجلد ٢١ ، العدد الأول ، ص ٥٧- ٩٦
- بن زروال فتيحة(٢٠٠٨):أنماط الشخصية و علاقتها بالإجهاد (المستوى ،الأعراض ،المصادر و استراتيجيات المواجهة) ، رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة ، الجزائر .
- زيد محمد البتال (٢٠٠٠): الاحتراق النفسي(ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة – ماهيته – أسبابه – علاجه ، سلسلة اصدارت أكاديمية التربية الخاصة الرياض .
- سلوى عبد الله الحاج(2002):الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الاساس بمحافظة الخرطوم ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب – جامعة الخرطوم .
- سليمان محمد سليمان الوابلي(1995) : الاحتراق النفسي ومستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب ، مجلة البحوث التربوية والنفسية – جامعة أم القرى –مكة المكرمة.
- طلال حيدر البدوي(2000): درجة الاحتراق ومصادر لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان وأثر بعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة ، كلية العلوم والتربية.
- محمد جواد الخطيب(٢٠٠٧): الاحتراق النفسي و علاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة ، المؤتمر التربوي الثالث بغزة ، ص ٤٧١- ٥٣٦ .
- محمد ، عادل عبد الله(١٩٩٥): بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين ، مجلة دراسات نفسية ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية مجلد ٥، العدد ٢، ص ٣٤٥- ٣٧٠ .
- مودة الشيخ محمد عابدين(٢٠١٠): الاحتراق المهني و علاقته بتقدير الذات للمعالجين النفسيين بمستشفيات العلاج النفسي بالخرطوم ، رسالة ماجستير ، جامعة الخرطوم السودان .
- نبيلة أبو حبيب (٢٠١٠):الضغوط النفسية و استراتيجيات مواجهتها و علاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر بغزة ، فلسطين .
- نجاة زكي يوسف،مديحة عثمان عبد الفضيل (١٩٩٨): أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بمدينة المنيا مجلة البحث في التربية و علم النفس ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، ص ٤٦١- ٤٩١ .
- نشوة كرم عمار ابو بكر (٢٠٠٨): الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ ، ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير ،كلية التربية ، جامعة الفيوم
- هند حرتاوي(١٩٩١): مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن .
- يوسف حرب(١٩٩٨): ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح فلسطين

• **المراجع الأجنبية** :

- Aline Marnages(2001) : Stress, souffrance et violence en milieu hospitalier. Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des personnels de santé.
- Angel,B ;Anton,A&Joan ,B ,(2003) : Burnout syndromeand coping strategies,Astructural relations Model , Psychology in spain, Vol 7,n 1 , p 46-55 .
- Barbara,R(1998):The Relationships Among Personality Type ,Coping Resources and Burnout in Female Elementary Teachers Disssertation Abstacts International.
- Caplan, G. D. (1981): Mastery of Stress: Psychosocial Aspects Amer. J. Psychist Vol. 52, No. 4, PP 413-420.
- Carver CS, Scheier MF, Weintraub JK(1989): Assessing coping strategies: a theoretically based approach. **J Pers Soc Psychol.**
- Herber, A., Rayon, R. (1984): Psychology of Adjustment, New York, The Dorsey Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. Annual Review ofPsychology, 52, 397-42

****